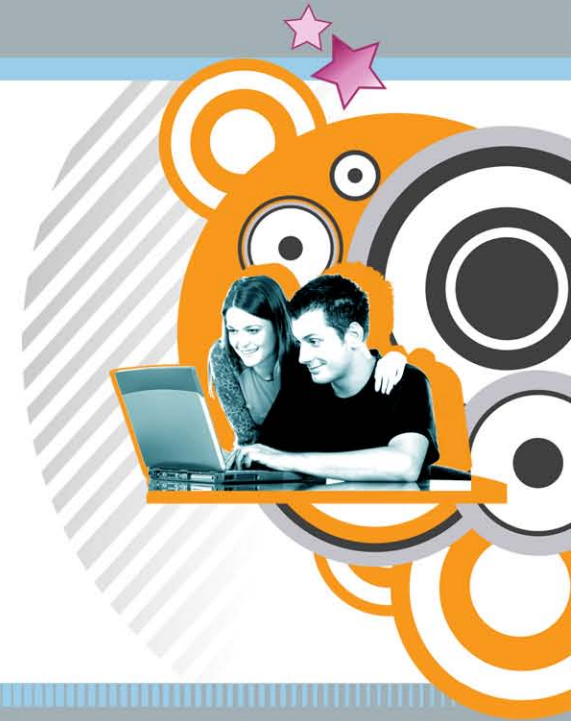


Lånekassen

– gjør utdanning mulig!

Tore Fosse Refsdal, Nokios 26. oktober 2010



Innhold

- kort om Lånekassen
- hva har vi fått til
- hvordan har Lånekassens oppnådd effektiv forvaltning og gode løsninger for kundene

Lånekassen – gjør utdanning mulig

- Lånekassen har 900 000 kunder og 310 årsverk
- forvalter en portefølje på 107 milliarder kroner
 - deler ut 17 milliarder kroner per år i stipend og lån
 - mottar 9 milliarder kroner hvert år i innbetalinger
- hovedkontor i Oslo og regionkontor i Tromsø, Trondheim, Ørsta, Bergen og Stavanger
- behandler årlig over 1 million saker
- driftsbudsjettet for 2010 er 293 millioner

Lånekassens oppdrag er tydelig

- Formål - utdanningsstøtteleven
- Klare føringer i Stortingsmelding 12 (2003-2004)
 - høyere kvalitet i tjenestene til kundene
(Høykvalitetsalternativet)
 - realisering av strategien kjernelånekassen
 - fornyelse med stor grad av egenfinansiering
- Tildelingsbrev

Etablering av LØFT-programmet

Tid- og kostnadsramme etablert, jf. St.prp. nr. 1
(2007–2008)

- fornyelse fram til og med 2011 med en kostnadsramme på 745 mill. kroner (2008-kroner)
 - 42 % egenfinansiering – 315 mill. kroner over 5 år
- oppdatert styringsgrunnlag i 2010 med planlagt ferdigstillelse sommeren 2013 innenfor samme økonomiske ramme

Effektivisering i perioden 2005-2010

- saksbehandlingstiden har blitt halvert
 - fra 16 til 8 dager for elever og studenter
- antall telefonanrop er kraftig redusert
 - fra 1,5 millioner til 460 000
- bemanningen er tilpasset nye oppgaver
 - redusert bemanning med netto 16 %

Effektivisering i perioden 2005-2010

- økt automatisering og strukturert datafangst
 - 61 % av alle tildelingssaker behandles nå automatisk
 - søknader kommer nå i all vesentlighet inn via nettsøknad
- i 2009 reduserte vi sykefraværet med 1,7 %-poeng
- effekter av tiltak for driftsbudsjettet
 - realiserer gevinster på om lag 50 millioner per år

2004

2005

2006

2007

2008–2013

Aktiviteter

Analyse

Quick wins: Mindre tiltak

IKT- anskaffelse

IKT-utvikling og innføring

Andre prosjekter: Ny utbetalingsordning, elektroniske kundemapper, nettsøknader, telefonisystem, it-infrastruktur , print og konvoluttreing, sikker e-postkasse, portal for læresteder, + +

Organisering og kultur

Verdidiskusjon

Ny organisering

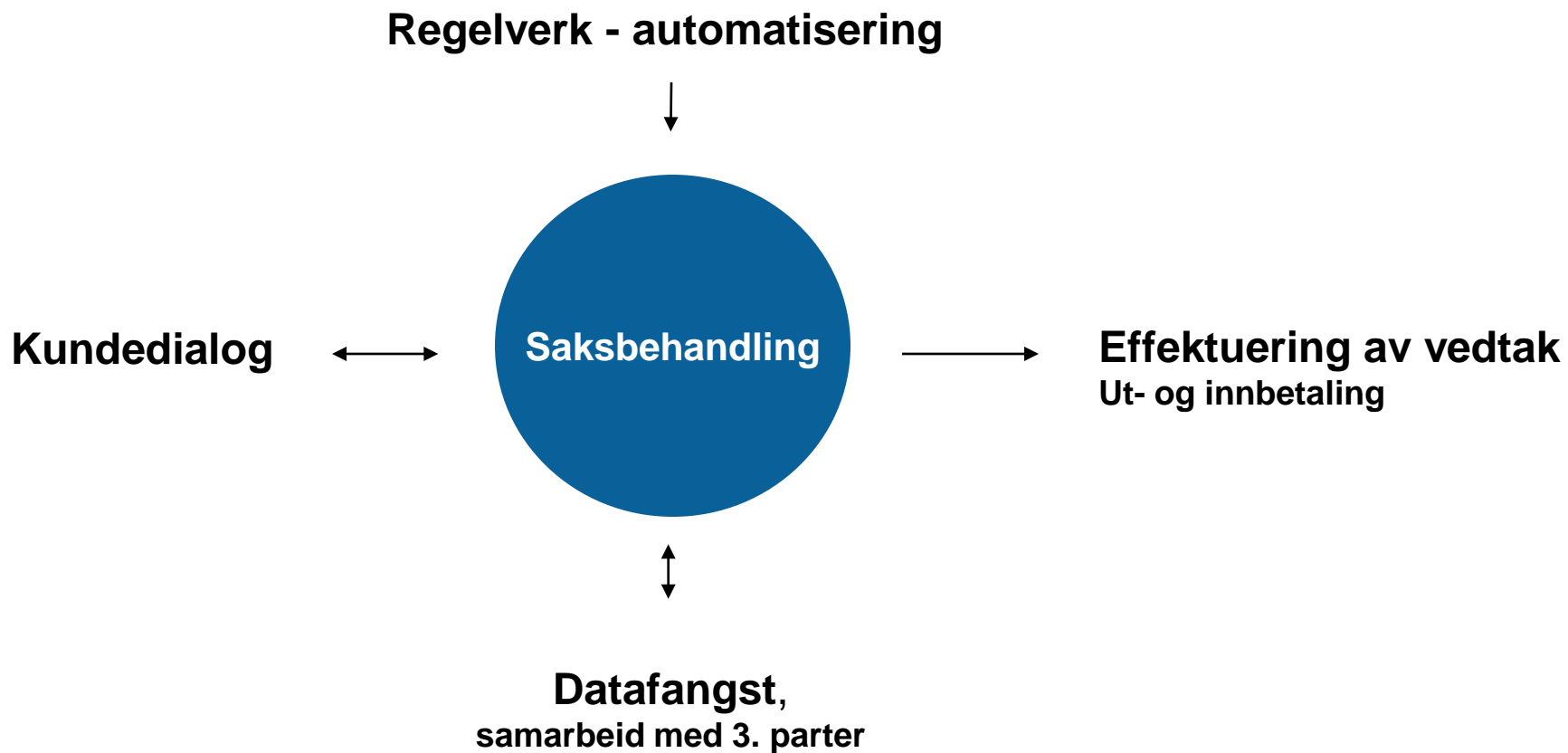
Kompetanse og lederutvikling

Motivasjon

Styring og kontroll: Budsjettprosessene, forskrifter, mål- og resultatstyring, risikostyring, rapportering, intern kontroll



Styring og kontroll – analyse av potensial



Mål, styringsparameter og prestasjonskrav

- målbilde – analysen av potensial på kort- og langsikt
- målkart – årlige prestasjonskrav
- tildelingsbrev
 - forutsigbarhet i prestasjonskrav og driftsrammer
- enkle rapporter – det som måles får oppmerksomhet

Styring og kontroll

- ledelse
 - utvikle kultur for å ta risiko
- roller og ansvar
- faktabasert styrings- og beslutningsgrunnlag
 - definisjoner
 - bruk av datavarehus
- kontroll på kostnader
- utvikle organisasjon og arbeidsformer i takt med nye tiltak

St.meld. nr. 12
(2003-2004)

Om modernisering av Statens lånekasse for utdanning

ID Lovdata

HJEM | RESURSER | TJENESTER | HJELP | LENKER | OM LOVDATA | KONTAKT OSS | SØK

LOV 2005-06-03 nr 37: Lov om utdanningsstøtte.

Skriv ut

DATO: LOV-2005-06-03-37
 DEPARTEMENT: KD (Kultur)
 PUBLISERT: 1 2005 her
 IKRAFTTREDELSE: 2005-07-1
 SIST-ENDRET: LOV-1989
 ENDRE: BG261, B
 SYS.KODE: 9123
 NÆRINGSKODE: 03.06.200
 KUNNGJORT: Utdanningsstøtteover
 KORTTITTEL: Utdanningsstøtteover

Kapittel I. Formål og virkeområde

§ 1. Formål

Utdanningsstøtteordningens formål er å bidra til

- like muligheter til utdanning uavhengig av geografiske forhold, alder, kjønn, funksjonsdyktighet, o
- å sikre samfunnet og arbeidslivet tilgang på kompetanse
- at utdanningen skjer under tilfredsstillende arbeidsforhold, slik at studiearbeidet kan bli effektivt.

Sentrale forslinjer

ID Lovdata

HJEM | RESURSER | TJENESTER | HJELP | LENKER | OM LOVDATA | KONTAKT OSS | SØK

Forskrift om tildeling av utdanningsstøtte for undervisningsåret 2010-2011

DATO: FOR-2010-02-12-178

Styringsdokument

Forny lå



Tildelingsbrev til Lånekassen for budsjettåret 2010

2 Mål og krav for 2010

2.1 Mål, styringsparametere og prestasjonskrav

Lånekassen skal forvalte utdanningsstøtteordningene på en effektiv, sikker og kvalitetsmessig god måte. Samtidig skal Lånekassen tilby kundene effektive og tilgjengelige løsninger. Lånekassen skal på målene med moderniseringsarbeidet innenfor de mål-, tids- og kostnadsrammene som er fastsatt i det til enhver tid gjeldende styringsdokumentet.

Lånekassen skal forvalte utdanningsstøtten i samsvar med bestemmelsene gitt i eller i medhold av lov om utdanningsstøtte, dvs. å administrere tildeling av lån og stipend og tilbakebetaling av lån, jf. utdanningsstøtteoven § 16. Lånekassen skal også administrere de ordninger som er opprettet ved særskilte vedtak i Stortinget.

Strategiplan 2011 – 2015

Vedlegg B: Målkart Lånekassen 2010

Strategisk mål	Operasjonelt mål	Indikator	Verdi	Utdviklingsområde	Ansvar
Kundetilfredshet	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde
	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde
	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde
	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde	Utdviklingsområde

Virksomhetsplan 2010 Lånekassen

Lånekassen har en visjon om at omgivelsene skal oppfatte oss som den mest moderne offentlige etaten

- kundene skal være fornøyd på første forsøk
- andre gangs kundehenvendelse er dårlig service
- lånekassen skal være tilgjengelig og tilby effektive og sikre løsninger
- rett kvalitet fjerner unødvendige kostnader

Lånekassens strategi er digitalt førstevalg

- kommunikasjon med kundene
 - lytte til kundene – de ønsker effektive digitale løsninger
 - vi skal treffe kundene der de er i livet sitt
 - øke tilgjengelighet og brukervennlighet
 - skape trygghet for og dokumentere at løsningene er sikre og etterfølger lover og forskrifter
- redusere manuelt arbeid i saksbehandlingen
- samhandling med tredjeparter
- administrative oppgaver og prosesser

Lånekassen - gjør utdanning mulig

- gjennomføre den pågående fornyelsen – 3 år igjen
- identifisere nye områder for utvikling
 - etablering av fellesløsninger
- være god til å kommunisere forventninger til nivå på kundeservice
- avklare ambisjonsnivå mot årlige driftsrammer